



Исх. № 02/01
26. 04. 2018 г.

РУКОВОДИТЕЛЮ ПРЕДПРИЯТИЯ

Глубокоуважаемый господин генеральный директор!

Администрация Центра непрерывной подготовки руководителей свидетельствует свое почтение Вам и Вашему предприятию. Сотрудники многих тысяч предприятий России и стран СНГ, возможно и Вашего предприятия, в течение двадцати девяти лет повышают у нас свою квалификацию. Мы очень благодарны Вам.

Приглашаем секретарей-референтов и референтов руководителя как, ранее обучавшихся у нас, так и тех, кто только начинает осваивать эту сложную и многогранную профессию в Санкт-Петербурге на повышение квалификации в форме тренинга по теме:

РЕФЕРЕНТ — ПЕРВЫЙ ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ

*Сроки проведения: 16 – 20 июля, 15 – 19 октября 2018 года,
21 – 25 января, 18 – 22 февраля, 15 – 19 апреля, 15 – 19 июля,
7 – 11 октября 2019 года*

В ПРОГРАММЕ ТРЕНИНГА, объёмом 40 часов:

- 1. Тренинг организации работы по принципу: «Секретарь-референт, референт — первый и лучший помощник руководителя».** Что нужно моему руководителю? Именно это будем знать, уметь и делать в совершенстве! Портрет идеального секретаря-референта глазами руководителя. Обеспечение эффективной и комфортной деятельности руководителя. Приёмы доведения до совершенства имиджа руководителя. Уважение и принятие личностных качеств руководителя. Выполнение поручений и личных просьб руководителя. Лояльность и личная преданность. Соблюдение конфиденциальности.
- 2. Служебные обязанности секретаря-референта, референта.** Основные законы деловых и неформальных отношений в трудовом коллективе. Структура и особенности команды руководителя. Искусство быть подчиненным и верным помощником руководителя, хорошо понимающим его. Обеспечение взаимодействия руководителя и его помощников как единой команды при работе с людьми и документами.
- 3. Тренинг уверенного и доброжелательного, настойчивого и неагрессивного поведения секретаря-референта, референта.** Основные приемы поведения с постоянным и переменным персоналом. Ответы на прямые вопросы. Как сказать «нет» и расположить к себе.
- 4. Тренинг действий секретаря-референта, референта по формированию корпоративной культуры.** Психология служебных отношений. Современный деловой и служебный этикет. Особенности мужской и женской психики.
- 5. Тренинг эффективного поведения секретаря-референта, референта в типичных и критических деловых ситуациях.** Отработка методов установления контакта, организации беседы, технологии малой беседы, предупреждения конфликтных ситуаций и поведения в них, а также техник снижения раздражительности партнера.
- 6. Секретарь-референт, референт – это мастер деловых манер и проводник корпоративной культуры.** Профессиональный имидж секретаря-референта, референта. Формируем имидж

делового человека. Язык тела: мимика, жесты, позы, расположение в пространстве. Говорящие эмоции.

7. Стандарты общения по телефону. Прежде чем снять трубку, настроимся сами. Экспрессметоды позитивной психологической настройки. Деловой этикет в вопросах и ответах. Секреты телефонной дипломатии.

8. Секретарь-референт – хозяйка офиса. Правила бизнес-процесса приема посетителей. Встреча посетителя. Протокол первых секунд. Правила информирования руководителя о пришедшем посетителе. Правила сопровождения посетителей в офисе. Сервисное сопровождение деловых встреч. Бизнес-этикет сервировки и обслуживания. Протокол последних секунд, закрепление позитивного впечатления о нашей организации.

9. Секретарю-референту, референту надо знать всё. Секретарь-референт, референт – информационный и коммуникационный центр компании. Общение с руководителем. Основа – взаимное доверие. Конфиденциальность. Выбор оптимального формата взаимодействия с руководителем. Искусство слушать, слышать и понимать: методы активного слушания, прояснения смысла и уточнения информации.

10. Секретарь-референт, референт – лицо предприятия. Статус секретаря-референта, референта в управлении. Корпоративная этика. Передача поручений руководителя, текущий мониторинг и контроль исполнения. Управление деловой беседой. Укрепление имиджа руководителя и предприятия.

11. Бесконфликтная работа в сложных и конфликтных ситуациях. Как реагировать на критику в свой адрес или в адрес своего предприятия? Как отвечать на претензии? Методы пресечения грубости и агрессии. Управление своими эмоциями и другого человека. «Скорая помощь» при стрессе.

12. Секретарь-референт, референт – образец точности и пунктуальности. Управление временем. Инвентаризация рабочего времени. Нахождение «воров» времени и путей избавления от главных из них.

Коллектив преподавателей под руководством доцента, кандидата психологических наук Тамары Ивановны Сытько подготовил новую программу занятий.

УЧАСТНИКИ ТРЕНИНГА ПОЛУЧАТ:

- 1. Комплект монографий и методических пособий** на электронном носителе.
- 2. Индивидуальные консультации** по профессиональным и личным вопросам.
- 3. Удостоверение установленного образца** АНО «ЦНПР «ММК», подтверждающее квалификацию «Референт руководителя».

Мы ценим Ваше хорошее настроение, как во время обучения, так и в свободное время. Обязательно встретим Вас на вокзале или в аэропорту и отвезем в гостиницу, а также проводим Вас. **Более подробно о нас на сайте www.mmk-international.ru**

Стоимость участия в тренинге равна 30 900 руб. НДС не облагается. Для участия в тренинге, бронирования гостиницы, организации встречи, получения дополнительной информации просим Вас обратиться к старшему менеджеру Егоровой Елене Юрьевне по тел\факсам: **(812) 296-20-50, (812) 595-02-18**, или по электронной почте

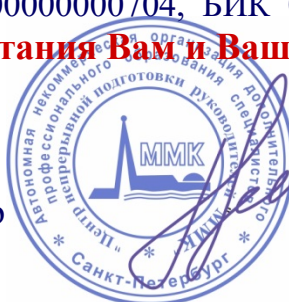
info@mmk-international.ru

Наши реквизиты: АНО «ЦНПР «ММК»

ИНН 7839084318, КПП 780201001, ОГРН 1177800002093,
Банк: Филиал ОПЕРУ БАНКА ВТБ (ПАО) в Санкт-Петербурге г. Санкт-Петербург,
р\с 40703810980000000087, к\с 30101810200000000704, БИК 044030704.

Желаем успехов и процветания Вам и Вашему предприятию!

Директор центра,
Член-корреспондент МАПН, профессор



Г. Е. Леевик